

Algemene Onderhoudsvoorwaarden Intermediair

1. Algemeen

- 1.1 Dit document beschrijft de dienstverlening en de gebruikersondersteuning die, bij afname van Licentienemer, geleverd wordt door Euroface Software B.V. gevestigd aan de Willem Dreeslaan 432 te (2729 NK) Zoetermeer,, hierna te noemen: "Euroface", aan de Licentienemer ten aanzien van het gebruik en het onderhoud van:
- Finix[®] Advies** of een gelabelde versie hiervan, hierna te noemen: "Advies" en is een integraal onderdeel van de door Licentienemer getekende Software Licentie & Gebruiksovereenkomst en/of het door Licentienemer getekende bestelformulier.
 - Finix[®] CRM**, hierna te noemen: "CRM" en is een integraal onderdeel van de door Licentienemer getekende Software Licentie & Gebruiksovereenkomst of het door Licentienemer getekende bestelformulier.
 - HypSave**, hierna te noemen: "HypSave", en is een integraal onderdeel van de door Licentienemer getekende Software Licentie & Gebruiksovereenkomst of een door Licentienemer getekend addendum, of het door Licentienemer getekende bestelformulier voor het gebruik van HypSave.
 - FinSave**, hierna te noemen: "FinSave", en is een integraal onderdeel van de door Licentienemer getekende Software Licentie & Gebruiksovereenkomst of een door Licentienemer getekend addendum, of het door Licentienemer getekende bestelformulier voor het gebruik van FinSave.
 - Advies en/of CRM en/of HypSave en/of FinSave hierna te noemen: "**Software**".
- 1.2 Doel is om de Licentienemer hierin op een professionele werkwijze een kwalitatieve hoogstaande ondersteuning te bieden. Op alle leveringen van Euroface zijn de op dat moment geldende Algemene Leveringsvoorwaarden van Euroface Software B.V. van toepassing, deze maken integraal deel uit van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden Intermediair.

2. Aanvang dienstverlening en uitvoering

- 2.1 Levering van de beschreven dienstverlening en gebruikersondersteuning aan Licentienemer vindt plaats na ondertekening van de voornoemde Software Licentie & Gebruiksovereenkomst en/of bestelformulier(en), hierna te noemen: "Overeenkomst".

3. Duur overeenkomst

- 3.1 Indien Licentienemer de Overeenkomst beëindigd met Euroface, vervallen voor Licentienemer alle rechten op de in dit document beschreven dienstverlening en gebruikersondersteuning.

4. Locatie werkzaamheden en levering

- 4.1 De dienstverlening en gebruikersondersteuning wordt telefonisch en of/ schriftelijk geleverd door de Helpdesk van Euroface. Het op locatie van Licentienemer verlenen van ondersteuning in het gebruik de Software is niet van toepassing.

5. Service Window en Bereikbaarheid

- 5.1 Alle te leveren "ondersteunende" diensten worden standaard geleverd en uitgevoerd op werkdagen van 09.00 uur tot 17:30 uur, met uitzondering van feestdagen. De helpdesk is bereikbaar via een daarvoor speciaal beschikbaar telefoonnummer. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Via e-mail, (helpdesk@euroface.nl) of via de website van Euroface (www.euroface.nl) onder de knop "Contact", kunt u kosteloos uw klachten en wensen kenbaar maken.

Algemene Onderhoudsvoorwaarden Intermediair

6. Onderhoud van de Software

6.1 Preventief onderhoud

- 6.1.1 Preventief onderhoud omvat het in stand houden van de Software door te waarborgen dat de Software voor de duur van het Onderhoud conform de Overeenkomst zal functioneren.
- 6.1.2 Preventief onderhoud omvat mede het beschikbaar stellen en implementeren van nieuwe versies van de Software en onderliggende programmatuur. Licentienemer is gehouden tot ingebruikneming van nieuwe versies.
- 6.1.3 Euroface verplicht zich – onverlet latende het correctief Onderhoud – tenminste eenmaal per zes maanden en voorts indien Euroface op andere wijze op de hoogte is van mogelijke Gebreken de Software op mogelijke Gebreken te onderzoeken. Indien daarbij Gebreken worden geconstateerd geldt het in artikel 10 bepaalde gelijkelijk.
- 6.1.4 Indien op enig tijdstip Euroface ermee bekend wordt dat overige software en/of apparatuur niet (meer) of niet geheel geschikt is om wat voor reden dan ook voor het volledig en correct functioneren van de Software, of voorzienbaar is dat dit het geval zal zijn, rust op Euroface de verplichting Licentienemer terstond schriftelijk te waarschuwen, alsmede – op verzoek en voor rekening van Licentienemer – voorzieningen te treffen teneinde deze afwijkende situatie op te heffen.

6.2 Correctief onderhoud

- 6.2.1 Euroface zal ten behoeve van Licentienemer correctief Onderhoud uitvoeren op de Software. Hieronder wordt begrepen het opsporen en herstellen van geconstateerde en reproduceerbare storingen en gebreken in de Software, middel van het ter beschikking stellen van Verbeterde Versies, nadat deze door Licentienemer zijn gemeld of anderszins bij Euroface bekend zijn. Euroface zal conform de in Artikel 10 gepresenteerde foutmeldingsprocedure de storing of het gebrek verhelpen.

6.3 Functioneel beheer

- 6.3.1 Euroface verleent functioneel beheer, hetgeen inhoudt dat Euroface ervoor zorg draagt dat de Software actueel blijft met betrekking tot functionele productspecificaties en –definities, algemene tabelstructuren en koppelingen, de acceptatiecriteria van de geldverstreckers, wijzigingen in wet- en regelgeving, evenals fiscale wijzigingen. Dit voor zover productleveranciers hiervoor toestemming en/of opdracht voor hebben gegeven aan Euroface.
- 6.3.2 Het functioneel beheer op Maatwerk kan alleen plaatsvinden door ter beschikkingstelling door Licentienemer aan Euroface van de hiervoor noodzakelijke gegevens.
- 6.3.3 Euroface draagt er zorg voor, dat de webserver waarop de rentedatabase Rentix[®] draait een beschikbaarheidgraad heeft van 99,5%, 7 dagen per week en 24 uur per dag. Rentix draait op een zogenaamde *SmartServe*, hierop is een strikte Uptime-garantie van toepassing. Er hoort dan ook een pakket diensten bij, die standaard al in 99,5% beschikbaarheid resulteren – per maand gemeten. De garantie omvat netwerk, hardware en besturingssystemen zodat kritieke services binnen maximaal drie uur en 40 minuten hersteld zijn.
- 6.3.4 Indien Internet toepassingen worden geïnstalleerd op hardware c.q. server(s) in eigendom van Euroface, zal Euroface naar beste vermogen, zorgdragen voor een ongestoorde elektronische bereikbaarheid van de geïnstalleerde toepassingen en het handhaven van een ongestoorde verbinding naar het Internet. Doch Euroface is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor het ongestoorde gebruik en de continue beschikbaarheid van een dergelijke verbinding indien haar telefoon en/of ander telecommunicatie lijnen bezet en/of tijdelijk niet beschikbaar zijn door niet voorziene omstandigheden die buiten de macht van Euroface liggen.

Algemene Onderhoudsvoorwaarden Intermediair

6.4 Algemeen bepalingen Onderhoud

- 6.4.1 Onderhoudswerkzaamheden aan de Software worden uitsluitend verricht op locatie van de Euroface of via de servers van de provider van Euroface en wordt geleverd vanaf een centrale locatie via een generieke en uniforme versie van de Software.
- 6.4.2 Onderhoud zal niet plaatsvinden binnen Service Uren (maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen), tenzij partijen anders overeenkomen.
- 6.4.3 De verplichting van Euroface tot Onderhoud van de Software vervalt indien Licentienemer en/of Gebruiker zonder overleg met Euroface wijzigingen in of aan de Software uitvoert dan wel door derden laat uitvoeren.

7 Helpdesk

- 7.1 De Helpdesk is het centrale aanspreekpunt voor uw organisatie ofwel het "Single Point of Contact". Na een melding via e-mail of telefoon, wordt deze conform onze procedure afgehandeld. De helpdesk heeft kan u indien gewenst ook adviseren over het gebruik en het functioneren van de Software.
- 7.2 De Helpdesk is verantwoordelijk voor de beantwoording en afhandeling van binnen komende vragen melding van storingen (Incidenten), foutmeldingen en verzoeken op het gebied van de Software.
- 7.3 De Helpdesk draagt zorg voor de afhandeling van alle meldingen en bewaakt het proces en is gericht op het zo snel en efficiënt mogelijk herstellen van elke verstoring en/ of het beantwoorden van uw vragen inzake de Software.

8 Werkwijze Helpdeskdesk

8.1 **Melding**

De Helpdesk kent 4 categorieën van meldingen:

- a) Vragen die betrekking hebben op de functionaliteiten van de Software;
- b) 1^e lijns puur softwaretechnische vragen, die betrekking hebben op de Software;
- c) Bestellingen en orders voor extra Software licenties, - modules en Dongle licenties;
- d) Installatiewerkzaamheden en aanvragen opleidingen.

8.2 **Afhandeling**

Na ontvangst van uw melding wordt deze als volgt behandeld en verwerkt:

- a) Meldingen van de categorie a en b) worden doorgezet naar een helpdeskmedewerker en zijn binnen 4 uur in behandeling;
- b) Meldingen van de categorie c en d) worden binnen 12 uur in behandeling genomen, waarna u telefonisch of per e-mail een bevestiging ontvangt.

9. Foutmeldingen

- 9.1 Foutmeldingen kunnen door Licentienemer worden gedaan via de Helpdesk;
- 9.2 Foutmeldingen kunnen uitsluitend betrekking hebben op (1) de huidige versie van Software en (2) op de vorige versie van de Software die bij Licentienemer en/of Gebruiker zijn geïnstalleerd of in gebruik zijn genomen.

Algemene Onderhoudsvoorwaarden Intermediair

10. Foutmeldingsprocedure en afhandeling

10.1 Euroface zal beoordelen of de fout is voortgekomen uit een manco in de Software en derhalve niet door Licentienemer en/of Gebruiker is veroorzaakt. Een fout moet altijd reproduceerbaar en/of van repeterende aard zijn. Dit neemt niet weg dat het oordeel van Licentienemer inhoudende dat een fout als een Foutmelding moet worden behandeld, dit oordeel doorslaggevend zal zijn en dan is het doel:

- a) Euroface zal beoordelen of de fout is voortgekomen uit een manco in de Software en derhalve niet door Licentienemer en/of Gebruiker is veroorzaakt;
- b) De Software weer werkend te krijgen. Om dit te bereiken zal de eerste actie altijd gericht zijn op het omzeilen van het probleem. Dit heeft prioriteit boven het daadwerkelijk herstellen van de fout in de Software;
- c) Aan iedere Foutmelding wordt door Euroface, na overleg met Licentienemer, een prioriteitscode toegekend. Als punt a) is bereikt zal Euroface starten met het herstellen van de fout, op basis van de toegekende prioriteitscode.

10.2 Licentienemer zal Euroface onmiddellijk in kennis stellen van het optreden van een fout in de Software, onder opgave van een door terzake kundig werknemer van Licentienemer. Licentienemer kan, indien de fout optreedt bij een Gebruiker, deze verzoeken om een screenprint direct aan Euroface per e-mail aan helpdesk@euroface.nl te verzenden.

10.3 Aan een Foutmelding zal een van de volgende prioriteitscodes worden toegekend, op basis waarvan Licentienemer de daarbij behorende activiteiten zal uitvoeren:

- **Prioriteitscode: I**

Situatie: De Software is niet te gebruiken door Licentienemer en/of Gebruiker; kritische impact op productieomgeving; situatie vereist onmiddellijke oplossing.

Actie: Euroface onderneemt onmiddellijk na melding alle activiteiten die moeten leiden tot een oplossing en blijft hiermee permanent bezig totdat een aanvaardbare oplossing voorhanden is, waarbij indien nodig nader onderzoek, eventueel met derden, wordt uitgevoerd. Distributie van een structurele oplossing geschiedt door middel van een patch en kan via de website van Euroface worden gedownload. Het probleem wordt binnen een periode van 1 werkdag door Euroface opgelost, indien het probleem niet is veroorzaakt door derden.

- **Prioriteitscode: II**

Situatie: De Software is operationeel maar onder ernstige beperkingen; situatie vereist spoedige oplossing.

Actie: Euroface onderneemt onmiddellijk na melding alle activiteiten die moeten leiden tot een oplossing. Distributie van een structurele oplossing of een work-around oplossing geschiedt, na overleg, door middel van een patch en kan via de website van Euroface worden gedownload. Het probleem wordt binnen een periode van 2 werkdagen door Euroface opgelost indien het probleem niet is veroorzaakt door derden.

- **Prioriteitscode: III**

Situatie: De Software is beperkt operationeel.

Actie: Euroface levert binnen een periode van 3 werkdagen een oplossing via een patch. Deze oplossing zal in de volgende versie structureel zijn opgelost.

- **Prioriteitscode: IV**

Situatie: Er zijn wensen ten aanzien van verbeteringen in de Software naar aanleiding van afwijkingen op specificaties.

Algemene Onderhoudsvoorwaarden Intermediair

Actie: Euroface aanvaardt de wens tot verbetering van de Software en zal aangegeven wensen honoreren, welke in de volgende versie zullen zijn verwerkt.

- 10.4 De kosten die gepaard gaan met het oplossen van Foutmeldingen zijn voor rekening van Euroface.
- 10.5 Indien na melding van de fout, Euroface constateert dat er geen sprake is van een Foutmelding en de fout dus is veroorzaakt door Licentienemer en/of Gebruiker en/of een derde, als gevolg van onoordeelkundig gebruik, ingrepen van derden, waaronder mede begrepen personeel van Licentienemer en/of Gebruiker, evenals door het door Licentienemer niet in acht nemen van het in de Overeenkomst gestelde, dan dienen mogelijk herstelwerkzaamheden op de fysieke locatie van de Licentienemer en/of Gebruiker plaats te vinden. Deze werkzaamheden, en de werkzaamheden voorafgaande aan de constatering, zullen worden vergoed op basis van de gebruikte materialen, voorrijkosten en gewerkte uren, tegen het Uurtarief. Tevoren wordt, aan Licentienemer, een offerte van de hier bedoelde onderhoudswerkzaamheden uitgebracht.
- 10.6 Indien bij Foutmeldingen met Prioriteit I of II, binnen 24 uur door Euroface geen voor Licentienemer en/of Gebruiker aanvaardbare oplossing wordt bereikt, of indien duidelijk wordt, dat met de oplossing meer dan 24 uur gemoeid zal zijn, zal Euroface, voor haar rekening en risico, extra mankracht inschakelen, waaronder ook wordt verstaan het inschakelen van specialisten, zo nodig werkzaam bij derden.
- 10.7 Gedurende het verrichten van Onderhoud zijn Licentienemer en/of Gebruiker gehouden het personeel van Euroface, of personeel van door Euroface aangewezen derden, na aankondiging vooraf onder opgave van reden, (indien nodig) toegang te verschaffen tot de plaats waar de Software is geïnstalleerd en deze personeelsleden alle medewerking te verlenen. In een dergelijk geval zal Euroface(en de door haar ingeschakelde derden) de interne huisregels bij Licentienemer en/of Gebruiker naleven en zich aan alle geldende toegangsregelingen onderwerpen, na hierover door Licentienemer en/of Gebruiker te zijn geïnformeerd.

11 Buitengebruikstelling

- 11.1 Euroface is gerechtigd de Software, of delen van de Software of andere apparatuur tijdelijk of definitief buiten gebruik te stellen, mits deze buitengebruikstelling niet langer duurt dan de helft van de Service Uren op 1 (één) werkdag. Euroface zal Licentienemer hiervan onder vermelding van de reden zo tijdig mogelijk van tevoren op de hoogte stellen. Redenen (kunnen) zijn:
- In geval van incidenten als gevolg van overmacht als omschreven in artikel 12;
 - Voor het plegen van service activiteiten of software aanpassingen aan de Software die niet buiten normale Service Uren kunnen plaatsvinden, mits Licentienemer en de Gebruiker hierover minimaal 48 uur tevoren schriftelijk of per e-mail zijn geïnformeerd;
 - Een storing die te wijten is aan onjuist gebruik en/of beheer door Licentienemer en/of Gebruiker;
 - Een storing het gevolg is van opzet of schuld van Licentienemer en/of derden;
 - Het niet beschikbaar zijn van de Software op verzoek van of tengevolge van een beslissing van Licentienemer, mits Licentienemer en de Gebruiker hierover minimaal 48 uur tevoren schriftelijk of per e-mail zijn geïnformeerd;
 - Op directieven van een geldverstrekker en/of verzekeraar, de geleverde ingebouwde producten, direct en zelfs permanent te verwijderen.

Algemene Onderhoudsvoorwaarden Intermediair

12. Overmacht

- 12.1 Indien één der partijen gedurende een periode van meer dan dertig dagen als gevolg van overmacht (niet toerekenbare tekortkoming) niet kan nakomen dan wel tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst, heeft de andere partij het recht de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang uit te rechten (geheel of gedeeltelijk) te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
- 12.2 Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen en/of Producten, toerekenbare tekortkoming van door Leverancier ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier.

13. Nieuwe versies

- 13.1 Nieuwe versies zullen door Euroface aan Licentienemer en/of Gebruiker ten minste 4 maal per jaar worden aangeboden. Voor de ingebruikneming van een nieuwe versie zal door Licentienemer geen aanvullende vergoeding verschuldigd zijn. Licentienemer is verplicht een door Euroface aangeboden nieuwe versie in gebruik te nemen.

14. Installatie

- 14.1 Licentienemer kan de installatie van de Software bij Gebruiker en of aangesloten leden aan Euroface uitbesteden. De kosten zullen door Licentienemer aan Euroface worden vergoed op basis van nacalculatie en is gebaseerd op het op dat moment geldende Uurtarief.

15. Training en opleiding

- 15.1 Gebruikerstrainingen, worden regelmatig in overleg en op verzoek georganiseerd door Euroface georganiseerd. Voor meer informatie hierover, alsmede trainingsdata en locaties, wordt u op de hoogte gesteld via de website van Euroface of vraag hiervoor naar de Helpdesk.